6.10 Política sobre la interrupción del servicio de agua potable residencial o la instalación de un limitador de caudal por falta de pago

Esta Política sobre la interrupción y la restricción del caudal del servicio de agua potable residencial por falta de pago («Política»), exigida por ley estatal tras la aprobación del Proyecto de Ley del Senado 998 (2018), se aplica a todas las cuentas de agua potable residenciales del Distrito (Clases I y II en la Sección 4.2.1); no se aplica a las cuentas de servicio de agua no residencial ni a los medidores de riego en parcelas residenciales. Consulte la Sección 6.7 para obtener información sobre la interrupción del servicio no residencial o la instalación de un limitador de caudal por falta de pago.

6.10.1 Contacto

Puede comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente del Distrito al (805) 388-0226. Los clientes también pueden visitar la oficina del Distrito de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 4:00 p. m., excepto los días festivos del Distrito.

6.10.2 Morosidad

Al igual que con las facturas de todos los servicios de agua, las facturas de agua potable residenciales se deben pagar al recibirlas y se consideran morosas cuando no se recibe el pago completo del monto facturado antes del cierre de operaciones de la fecha de vencimiento especificada en la factura.

Los saldos morosos del servicio de agua potable residencial están sujetos a cargos por mora y devengan intereses de acuerdo con la Sección 6.6.

Los cargos por intereses sobre facturas morosas solo se eximirán para los clientes que demuestren un ingreso familiar inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza, según se define en la Sección 6.10.6, y solo se eximirán una vez cada 12 meses.

6.10.3 Interrupción del Servicio de Agua por Falta de Pago

Si una factura tiene un retraso de al menos sesenta (60) días, el Distrito podrá interrumpir el servicio de agua a la dirección de servicio.

6.10.3.1 Notificación por Escrito al Cliente

El Distrito enviará una notificación por correo postal, con la siguiente información, al cliente registrado con al menos siete (7) días hábiles de anticipación a la interrupción del servicio:

a. Nombre y dirección del cliente
b. Monto del adeudo
c. Fecha límite para realizar el pago o establecer un plan de pago para evitar la interrupción del servicio
d. Descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura
e. Descripción del procedimiento para solicitar un plan de pago alternativo, según lo descrito en la Sección 6.10.3.6.

6.10.3.2 Notificación por escrito a los ocupantes o inquilinos
Si el Distrito suministra agua mediante un medidor principal, proporciona servicio con medidor individual a una vivienda unifamiliar, un edificio residencial multifamiliar, un parque de casas móviles o un campamento agrícola, y el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado, o si la dirección postal del cliente registrado no coincide con la dirección de servicio, el Distrito enviará una notificación a los ocupantes que residan en la dirección de servicio con al menos diez (10) días de anticipación a la interrupción del servicio de agua.

La notificación deberá dirigirse al "Ocupante", contener la información de la Sección 6.10.3.1 e informar a los ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar el monto adeudado en la cuenta vencida. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes se establecen en la Sección 6.10.7.

6.10.3.3 Notificación telefónica
El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o a una persona adulta que resida en la dirección de servicio, ya sea en persona o por teléfono, al menos siete (7) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El Distrito ofrecerá proporcionar una copia de esta Política y analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluyendo la posibilidad de un plan de pago alternativo.

6.10.3.4 Publicación de Aviso en la Dirección de Servicio (Aviso en la Puerta)
Si el Distrito no puede contactar al cliente o a una persona adulta que resida en la dirección de servicio por teléfono y el aviso enviado por correo es devuelto como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Política o instrucciones sobre cómo obtenerla en un lugar visible en la dirección de servicio. El aviso y la copia de esta Política o las instrucciones sobre cómo obtenerla se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá la información de la Sección 6.10.3.1.

6.10.3.5 Circunstancias en las que no se interrumpirá el servicio
Según la ley estatal, se otorgarán exenciones a la interrupción del servicio de agua potable residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

1. Durante una emergencia local, estatal o nacional, según lo defina y declare el nivel de gobierno correspondiente, que establezca una moratoria sobre los cortes de agua.
2. Durante una investigación del Distrito sobre una disputa o queja de un cliente.
3. Durante una apelación.
4. Durante el período en que el pago de un cliente esté sujeto a un plan de pago alternativo aprobado por el Distrito y el cliente cumpla con dicho plan.
5. Siempre que el cliente cumpla con todas las siguientes condiciones médicas y financieras especiales:

a. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a Camrosa la certificación de un proveedor de atención primaria, según se define dicho término en el inciso (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código Estatal de Bienestar e Instituciones, que indique que la interrupción del servicio residencial pondría en peligro la vida o representaría una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente del inmueble donde se presta dicho servicio.

b. El cliente demuestra que no tiene recursos económicos para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación habitual de Camrosa. Se considerará que el cliente no tiene recursos económicos para pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación habitual de Camrosa si algún miembro de su hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o si el cliente declara bajo pena de perjurio que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza.

c. El cliente está dispuesto a aceptar un plan de pago alternativo.

Si se cumplen las condiciones médicas y financieras especiales descritas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente un plan de pago alternativo.

6.10.3.6 Acuerdos de Pago Alternativos

El Gerente General o su representante autorizado podrá acordar condiciones con cualquier cliente que no pueda pagar para continuar con el servicio de agua, restablecerlo o evitar un cargo por desconexión. Si el cliente no cumple con las condiciones del plan de pago alternativo acordado, se le cortará el servicio de agua. El Gerente General o su representante autorizado podrá eximir del pago de cargos por mora, recargos por demora y otros cargos, si considera que dicha exención redunda en beneficio del Distrito. Durante los acuerdos de pago alternativos, el servicio de agua podrá limitarse, mediante la instalación de un dispositivo de restricción de flujo, al suministro suficiente para consumo humano, cocinar y fines sanitarios.

6.10.3.7 Solicitudes

Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago habitual, podrá solicitar un acuerdo de pago alternativo. Las solicitudes deberán presentarse al menos 48 horas antes de la fecha de desconexión. El Distrito revisará las solicitudes en un plazo de siete (7) días hábiles; el servicio de agua no se interrumpirá durante este período.

6.10.3.8 Plan de Pago Alternativo

Si el Distrito lo aprueba, el cliente podrá pagar el saldo pendiente conforme a un plan de pago alternativo, según lo determine el Gerente General del Distrito o su

representante autorizado, con una duración máxima de doce (12) meses. Durante el período del plan de pago alternativo, el cliente deberá mantenerse al día con todos los cargos por servicio de agua que se generen en los períodos de facturación posteriores. El plan de pago alternativo y los montos adeudados se presentarán por escrito y se entregarán al cliente para su firma, indicando su conformidad con el plan.

6.10.3.9 Incumplimiento

El cliente debe cumplir con el calendario de pagos acordado y mantenerse al día a medida que se generen cargos en cada período de facturación posterior. El cliente no podrá solicitor un nuevo calendario de pagos para cargos posteriores impagos mientras esté pagando los cargos atrasados de acuerdo con un calendario previamente acordado. Si el cliente no cumple con los términos del calendario acordado durante sesenta (60) días o más, o no paga sus cargos de servicio actuales durante sesenta (60) días o más, el Distrito podrá suspender el servicio de agua a la propiedad del cliente.

6.10.3.10 Aviso Final

El Distrito publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible y destacado de la dirección de servicio, al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación ni revisión por parte del Distrito.

6.10.3.11 Reducciones/Exenciones/Aplazamientos

Todos los clientes tienen derecho a una exención de recargo por mora por año calendario.

6.10.3.12 Límites

Los clientes solo pueden acogerse a un plan de pago alternativo a la vez.

6.10.3.13 Excepción por estado de emergencia

Durante una emergencia local, estatal o nacional, según lo defina y declare el nivel de gobierno correspondiente, que establezca una moratoria en los cortes de agua, el incumplimiento puede resultar en la limitación del servicio de agua, mediante el uso de un limitador de caudal u otra medida, a un suministro suficiente para el consumo humano, la cocina y fines sanitarios.

6.10.3.14 Restablecimiento del servicio

Los clientes cuyo servicio de agua haya sido interrumpido pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona para solicitar el restablecimiento del servicio. El restablecimiento estará sujeto a:

1. el pago de los montos vencidos, incluidos los intereses o multas aplicables;
2. Pago de los cargos por reconexión, sujeto a las limitaciones de la Sección 6.10.6, si corresponde;
3. Completar una solicitud de servicio, si aún no está archivada; y
4. Pago de un depósito de garantía, si lo requiere el Distrito. El pago debe realizarse en efectivo, giro postal, tarjeta de débito o tarjeta de crédito. No se aceptarán cheques.

6.10.4 Instalación de Limitadores de Caudal

A discreción del Gerente General, se podrán utilizar limitadores de caudal en circunstancias que justifiquen la continuidad del servicio de agua a un caudal limitado. Los limitadores de caudal restringen el flujo de agua a través del medidor, manteniendo el acceso del cliente a agua suficiente para la salud y usos sanitarios, a la vez que limitan la pérdida de agua no facturada debido a clientes que no pagan su factura. Esta sección se aplica a todos los tipos de clientes y servicios.

6.10.4.1 Aviso

Se notificará a los clientes mediante un aviso en la puerta de su domicilio 48 horas antes de la instalación del limitador de caudal.

6.10.4.2 Retirada

El limitador de caudal se retirará y se restablecerá el servicio completo una vez que la cuenta esté al día, se haya acordado un plan de pago alternativo o según lo determine el Gerente General o su representante autorizado.

6.10.5 Procedimientos para Impugnar o Apelar una Factura

6.10.5.1 Inicio

Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de una factura en disputa. Para los fines de esta Política, se considerará que una factura ha sido recibida por el cliente cinco (5) días después de su envío.

6.10.5.2 Revisión por el Distrito

Una queja o solicitud de investigación presentada dentro del plazo establecido será revisada por un gerente del Distrito, quien proporcionará una resolución por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir un plan de pago alternativo. El Distrito podrá, a su discreción, revisar las quejas o solicitudes de investigación presentadas fuera de plazo.

6.10.5.3 Apelación

Cualquier cliente cuya queja o solicitud de investigación presentada dentro del plazo establecido haya resultado en una resolución desfavorable por parte del Distrito podrá apelar dicha resolución. El Distrito deberá recibir una notificación de apelación por escrito dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío de la resolución por parte del Distrito. Tras recibir una solicitud de apelación o revisión, se fijará de inmediato una fecha para la audiencia ante el Gerente General o su representante autorizado. Después de evaluar las pruebas presentadas por el cliente y la información que obra en poder del Distrito con respecto a los cargos de agua en cuestión, el Gerente General o su representante autorizado emitirá una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua que figuran en la factura y proporcionará al cliente apelante un breve resumen escrito de la decisión.

6.10.6 Límites de la tarifa de reconexión y exención de intereses para clientes de bajos ingresos

El Distrito considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 % del umbral federal de pobreza si: (a) algún miembro del hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 % del umbral federal de pobreza. El Distrito se reserva el derecho de solicitar documentación que verifique que el miembro del hogar recibe beneficios en la propiedad.

Para los clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar inferior al 200 % del umbral de pobreza federal, el Distrito cobrará la tarifa estándar de reconexión, con los siguientes límites:

1. Los cargos por reconexión durante el horario normal de atención no superarán los cincuenta dólares ($50).
2. Los cargos por reconexión fuera del horario de atención no superarán los ciento cincuenta dólares ($150).

Estos límites solo se aplicarán si los cargos por reconexión del Distrito superan dichas cantidades. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (IPC-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales, a partir del 1 de enero de 2021.

Para los clientes residenciales que demuestren al Distrito un ingreso familiar inferior al 200 % del umbral de pobreza federal y soliciten la exención de intereses, el Distrito eximirá del pago de intereses sobre las facturas vencidas una vez cada 12 meses.

6.10.7 Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes

6.10.7.1 Aplicabilidad

Esta sección se aplica únicamente cuando el propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como cliente registrado y ha recibido una notificación de intención de suspender el servicio de agua por falta de pago.

6.10.7.2 Aceptación de los Términos y Condiciones de Servicio del Distrito El Distrito proporcionará el servicio a los ocupantes si cada uno acepta los términos y condiciones de servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito, incluyendo completar una solicitud de servicio y cumplir con el requisito de depósito. Sin embargo, si al menos uno de los ocupantes está dispuesto a asumir la responsabilidad de todos los cargos posteriores, o si existe un medio físico para interrumpir el servicio a aquellos ocupantes que no cumplan con las normas y requisitos del Distrito, entonces el Distrito proporcionará el servicio a los ocupantes que sí los cumplan.

6.10.7.3 Verificación del Arrendamiento

Para ser elegible como cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el titular de la cuenta morosa es o fue el arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada conforme a la Sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

6.10.8 Otros recursos

Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito podrá ejercer cualquier otro recurso legal o equitativo disponible por falta de pago de los cargos por servicio de agua, incluyendo, entre otros: asegurar los montos adeudados mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, presentar una demanda o acción legal, o remitir el monto impago a una agencia de cobranza. En caso de que una acción legal se resuelva a favor del Distrito, este tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo honorarios de abogados e intereses acumulados.

6.10.9 Interrupción del servicio de agua por otras infracciones del cliente

El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier infracción de las ordenanzas, normas o reglamentos del Distrito, excepto por falta de pago.